

Carta de Servicios: Un modelo específico para la UPV/EHU

**VISIÓN GLOBAL de la
PLANIFICACIÓN, ELABORACIÓN Y
EVALUACIÓN de las cartas de
servicio en la UPV/EHU**

Primera etapa

Alfonso Carlos Davalillo Aurrekoetxea
Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

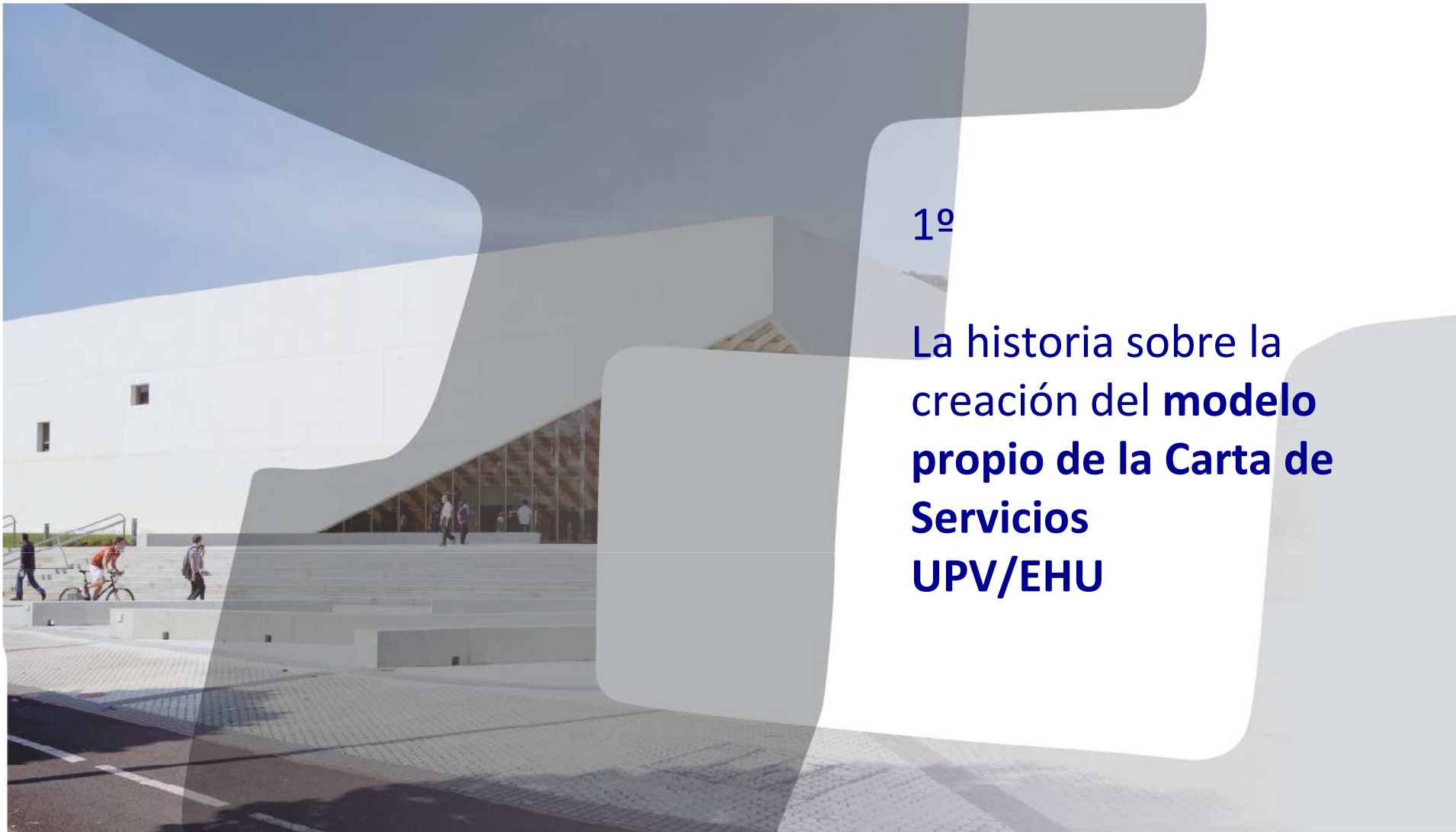


NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Índice

1. La historia sobre la creación del **modelo propio de la Carta de Servicios UPV/EHU**
2. **Contenido de la Carta de Servicios** de la UPV/EHU
3. **Sistema de Elaboración y Evaluación**
4. **Calendario de trabajo**
5. **UNIKUDE, Carta de Servicios: El aplicativo para la elaboración y gestión de las Cartas:**
 1. Gestión de permisos y usuarios
 2. Datos Generales.
 3. Normativa.
 4. Grupos de Interés.





1º

La historia sobre la
creación del **modelo
propio de la Carta de
Servicios
UPV/EHU**

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Plan Estratégico 2012-17

EJE IV : GOBERNANZA Y GESTIÓN

**OBJETIVOS
ACCIONES
INDICADORES**

ESTATUTOS

**ARTÍCULO 1
ARTÍCULO 2
ARTÍCULO 55
ARTÍCULO 65**

**Capítulo V, de la garantía de la calidad y de la
evaluación de la actividad universitaria:**

ARTÍCULOS 105 a 109





CRONOLOGÍA

2009-2010

- **2009-2010:** Elaboración del contenido, guía de elaboración y establecimiento de criterios para su elaboración
- **2010:** Fase piloto de evaluación: Servicio de Inspección y Servicio de Prevención
- **2010-2011:** Presentación a los sindicatos y recogida de aportaciones.

2011

- **21 de julio 2011:** Presentación de la Normativa al Consejo de Gobierno
- **16 de septiembre:** fin de plazo para la presentación de enmiendas (ninguna)
- **13 de octubre de 2011:** El Consejo de Gobierno aprueba la normativa
- **28 de diciembre de 2011:** Publicación en el BOPV del Acuerdo
- **9 de enero de 2012:** Convocatoria de participación en la elaboración de las Cartas de Servicio

2012

- **31 de enero de 2012:** Resolución del Gerente
- **22 de febrero de 2012:** se inicia oficialmente la primera promoción de unidades que desarrollarán el modelo propio de “Cartas de Servicio” de la UPV/EHU

2013

- **10 de mayo de 2013:** se inicia oficialmente la segunda convocatoria de unidades que desarrollarán el modelo propio de “Cartas de Servicio” de la UPV/EHU
- ...

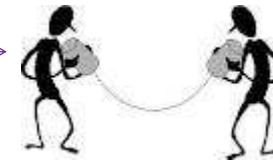


MODELO DE CARTAS DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL
HERRIKO UNIBERTSITATEA, LA GUÍA PARA SU ELABORACIÓN Y LOS CRITERIOS DE
EVALUACIÓN



trabajo en equipo

Compromisos y
objetivos
compartidos



la comunicación integral



consenso

MODELO DE CARTAS DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA, LA GUÍA PARA SU ELABORACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN





2011



2016

BOLETÍN OFICIAL DEL PAÍS VASCO

N.º 32

miércoles 17 de febrero de 2016

DISPOSICIONES GENERALES

UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO

709

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.



miércoles 17 de febrero de 2016

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º – Objeto.

La presente norma tiene por objeto regular los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios para la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Artículo 2.º – Ámbito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en esta norma serán de aplicación a todas las unidades administrativas de la UPV/EHU que ofrezcan un servicio tanto interno como externo a la propia universidad, que tengan entidad suficiente y sustantividad propia para desarrollar las actividades y las funciones atribuidas, y que se ajusten a la estructura establecida en el organigrama y en la relación de puestos de trabajo vigentes de la universidad.

Artículo 3.º – Definición.

A los efectos de la presente normativa, la Carta de Servicios es el documento a través del cual las unidades administrativas de la UPV/EHU informan a las personas usuarias sobre los servicios públicos que gestionan y las actividades que tienen encomendadas, sobre los derechos que les asisten en relación con estos servicios y actividades y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

•... la *Secretaria General*, mediante el **Servicio de Innovación y Modernización Administrativa**, que ha pasado a colaborar con el **Servicio de Calidad y Evaluación Institucional**, adscrito al **Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación Docente**.

Esta gestión incluye:

1. Convocatoria para la elaboración de las Cartas de Servicio
2. La formación y proceso de asesoramiento
3. La verificación del proceso de elaboración y evaluación



2º

Contenido de la Carta de Servicios de la UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Una Carta de Servicios

- ¿Qué es?
- ¿Qué objetivos establece?
- ¿Qué beneficios aporta?



Un documento escrito que constituye el instrumento a través del cual los organismos informan a las personas usuarias sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los ciudadanos y personas usuarias en relación con estos servicios.



PARA ESTABLECER UN **COMPROMISO** ENTRE LOS QUE
OFRECEN UN SERVICIO Y LOS QUE LO USAN

1. Para **introducir claridad** en lo que se hace en el puesto de trabajo.
2. Para **comprometernos mínimamente** con los usuarios/as de nuestros servicios.
3. Para **medir** y así **proponer los cambios** necesarios en la ejecución **y mejora** de nuestras labores cotidianas.

NOS AYUDA A CONSEGUIR UN BUEN HÁBITO COLECTIVO



- Facilitar a las personas usuarias **un instrumento** mediante el cuál puedan **comparar** lo que pueden **esperar** de un servicio y lo que reciben realmente.
- Promover la **mejora continua** de la calidad del **servicio**, dando a las personas responsables y al personal del servicio la oportunidad de analizar de forma consciente, realista y objetiva, cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden ofrecer.



1. Tener un **DOCUMENTO DE REFERENCIA** donde están plasmadas todas las actividades normales que realiza un servicio. Sirviendo ante todo como documento de formación/información en el puesto de trabajo.
2. Hacer partícipes a **TODAS las personas del servicio** de su importancia para llevar a buen puerto la actividad que se realiza.
3. **MEDIR SISTEMÁTICAMENTE** lo que se hace y realizar los cambios necesarios para **mejorar en base a DATOS** y no a juicios de valor de determinadas personas.
4. Quitar el miedo a ser evaluado dado que la mejor forma de mejorar es partir de nuestra propia **AUTOEVALUACIÓN**.



Una Carta de Servicio:

- ¿Tienen alguna normativa de referencia?
- ¿Disponemos de alguna documentación de ayuda?



Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios. Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid. 2006

...



NUESTRO MODELO ESPECÍFICO

**UPV/EHUren ZERBITZUEN
KARTA OSATZEKO GIDA**

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN
DE LA CARTA DE SERVICIOS
DE LA UPV/EHU**



Kalitate eta ikasketa Berrikuntzako Errektoreordetza
Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente

Universidad
del País Vasco Euskal Herriko
Unibertsitatea

www.ehu.es

NUESTRA NORMATIVA DEL MODELO DE CARTA DE SERVICIOS DE LA UPV/EHU

DISPOSICIONES GENERALES

UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO

709

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Amparadas en el Acuerdo de 13 de octubre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se aprueba la Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU, se han realizado dos convocatorias para participar en la elaboración de las Cartas de Servicios y se han aprobado nueve Cartas de Servicios.

La experiencia acumulada en estos años de aplicación de dicha normativa pone de relieve la necesidad de actualizarla para hacerla más clara, ordenada y eficaz, con el propósito de facilitar la implantación sistemática de las Cartas de Servicios en todas las unidades organizativas de la UPV/EHU. Asimismo, se simplifica su articulado y su tramitación al tiempo que se garantiza su publicidad y transparencia. Por otra parte, la guía impresa para su elaboración ha quedado superada por la aplicación informática UNIKUDE Cartas de Servicios que proporciona a todas las Cartas una estructura homogénea e identificable con la UPV/EHU al tiempo que agiliza su desarrollo y facilita su gestión.

En ese empeño se ha unido la Secretaría General, mediante el Servicio de Innovación y Modernización Administrativa, que ha pasado a colaborar con el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional, adscrito al Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación Docente.

El artículo 177.1.d) del Decreto 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea establece que es competencia del Consejo de Gobierno «establecer orientaciones generales de la política académica y aprobar las normas generales de gestión, ordenación y planificación académica y de la investigación».

En su sesión de 17 de diciembre de 2015, el Secretario General presentó al Consejo de Gobierno la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU y se acordó abrir un plazo, hasta el 15 de enero de 2016, para la presentación de enmiendas. Transcurrido dicho plazo no se ha recibido ninguna enmienda.

Por todo lo anterior, a propuesta del Secretario General, el Consejo de Gobierno

ACUERDA:

Primero.– Aprobar la Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU en los términos que figuran en el anexo.

Segundo.– Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Tercero.– Esta Normativa entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

Leíoa, a 4 de febrero de 2016.

El Rector,
IÑAKI GOIRIZELAIA ORDORIKA.

El Secretario General,
JOSE LUIS MARTÍN GONZÁLEZ.

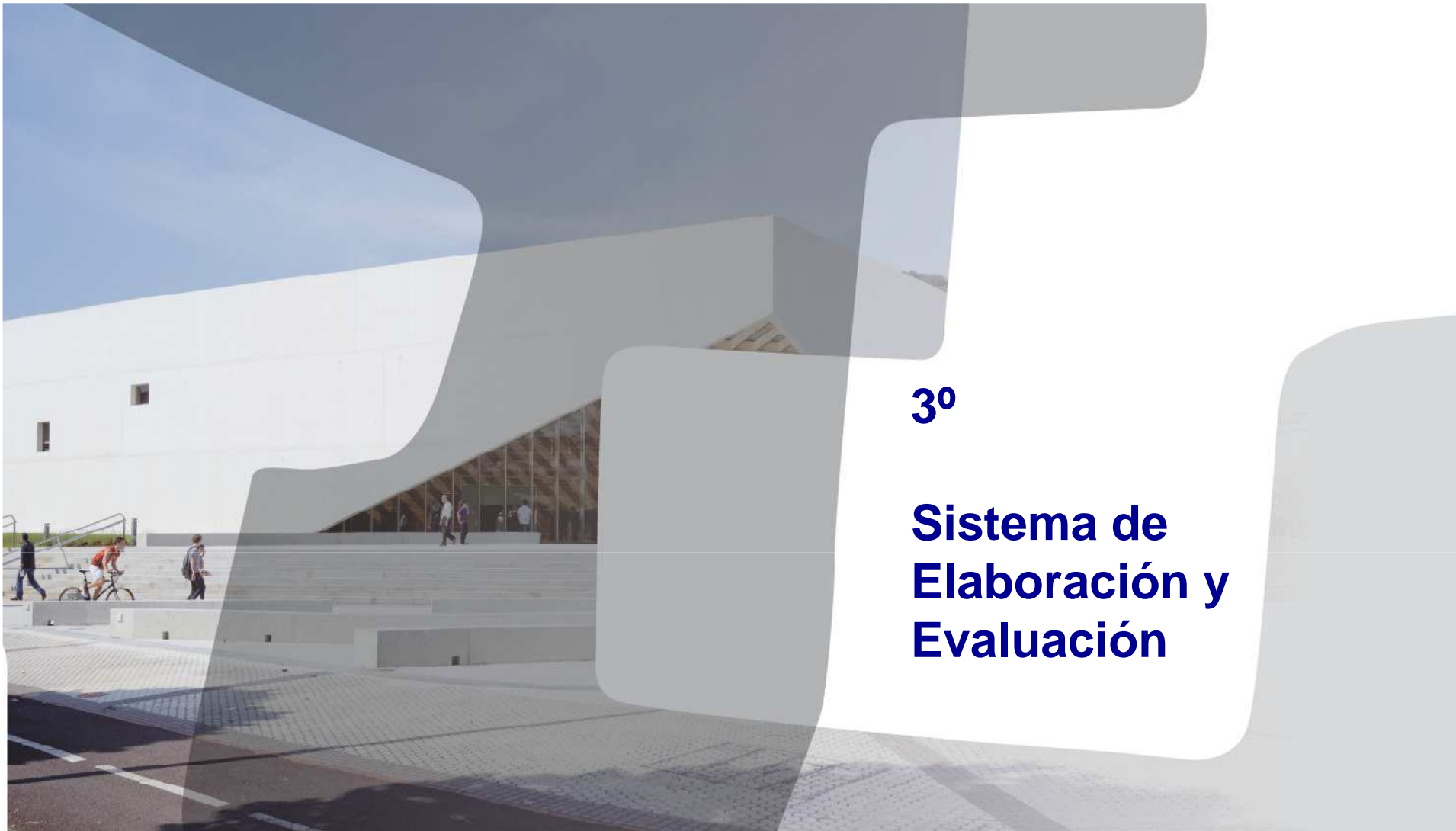
Una Carta de Servicio:

- ¿Qué estructura tiene?



- 1. Información de carácter general y legal.**
- 2. Compromisos de calidad ofrecidos.**
- 3. Medidas de subsanación.**
- 4. Información de carácter complementario.**





3º

Sistema de Elaboración y Evaluación

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

¿Cuál es el proceso de elaboración de la Carta de Servicio que vamos a seguir en nuestra universidad?



- 1. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL SERVICIO QUE VA A ELABORAR LA CARTA:**
Redacción de código de conducta.
Comunicación interna. Elaboración de actas de trabajo.
- 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL :** Normativa reguladora.
- 3. Identificación de los GRUPOS DE INTERES** del Servicio.



1. DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL SERVICIO
2. IDENTIFICACIÓN DE LOS **PROCEDIMIENTOS** LIGADOS A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL SERVICIO
3. REDACCIÓN DE LAS **FICHAS DE LOS PROCEDIMIENTOS**
4. **FLUJOGRAMAS** de las actividades (VISIO)



1. **IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES QUE MEDIRAN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** para cada una de las actividades realizadas.
2. Definición de **LOS FACTORES DE ÉXITO DEL SERVICIO.**
3. Establecimiento de los **Objetivos de Calidad** para cada indicador: **LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

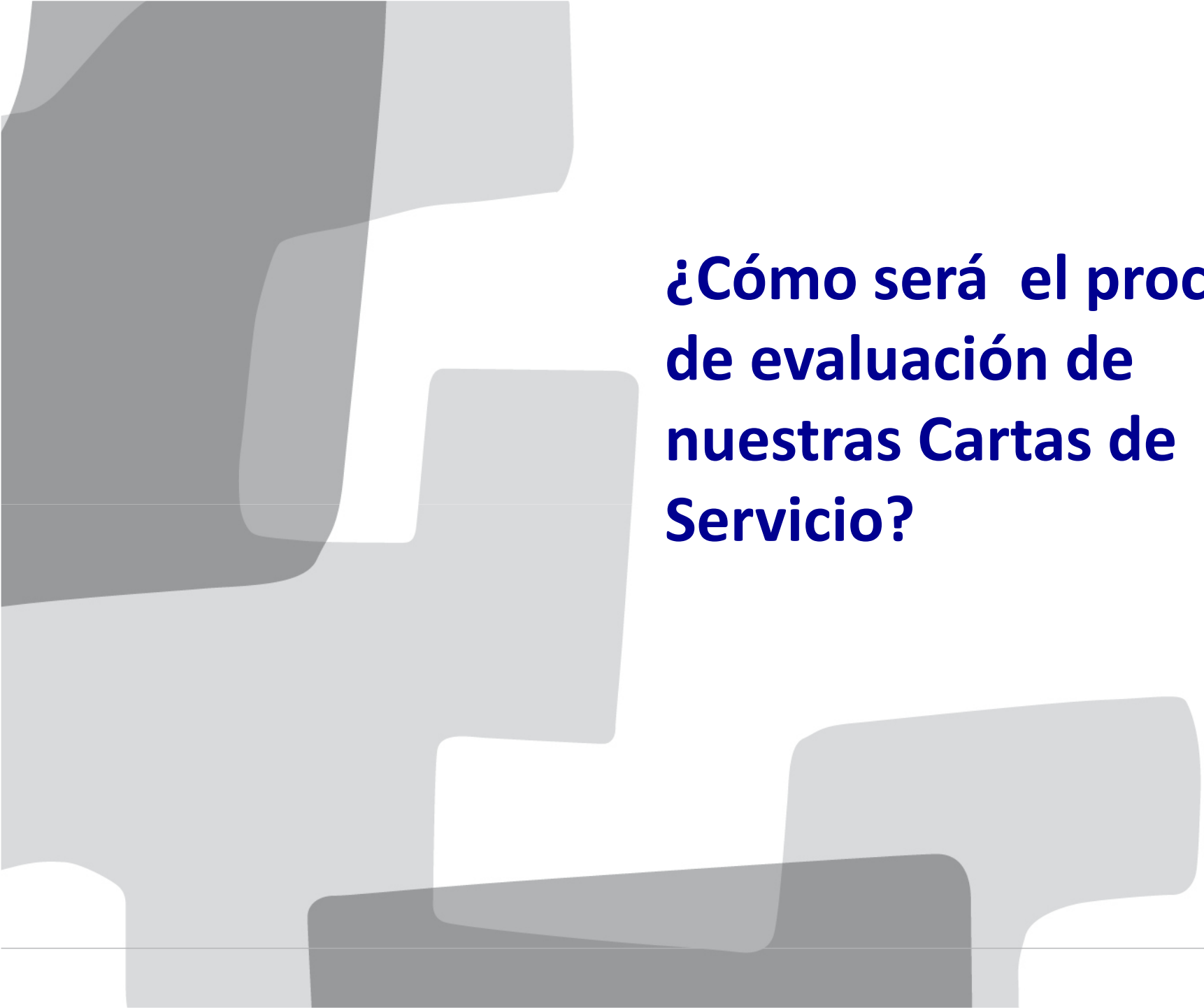


1. ESTABLECIMIENTO DE LAS **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.**
2. DEFINICIÓN DE **DERECHOS Y DEBERES** DE LAS PERSONAS USUARIAS
3. MÉTODOS DE **PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.**
4. REFLEXIÓN SOBRE LOS COMPROMISOS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: **Igualdad de género, accesibilidad, medidas medioambientales, prevención de riesgos laborales y criterios de uso lingüístico**
5. **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN** para recoger las expectativas de los grupos de interés.



- 1. DISEÑO Y PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CARTA DE SERVICIOS.**
- 2. COMUNICACIÓN EXTERNA: Publicidad**
- 3. SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS: Cuadro de mando y Mejora Continua.**





¿Cómo será el proceso de evaluación de nuestras Cartas de Servicio?





INTERNA: Certificación de Contenido. Certifica el contenido técnico global y la coherencia del planteamiento con el modelo de la Carta de Servicio UPV/EHU.



EXTERNA: Certificación de Seguimiento. La evaluación externa del seguimiento se realizará cada 2 años.



1. El proceso de verificación interno para comprobar que la Carta de Servicios se ha diseñado conforme al modelo establecido.



2. Se comprobará la participación de los miembros de la unidad administrativa en la misma (comunicación interna).



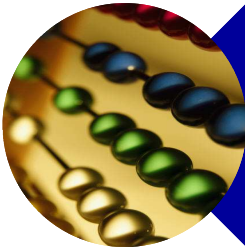
3. Se velará para que, al menos, los compromisos de calidad en el servicio a las personas usuarias sean relevantes y alineados con la actividad principal de la unidad.



ES UN PROCESO DE
EVALUACIÓN EXTERNO



UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA



UNA MEDICIÓN DEL NIVEL DE
CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS ADQUIRIDOS



UN COMPROMISO CON LA
CALIDAD Y LA MEJORA
CONTINUA





EUSKALIT es la Fundación Vasca para la Excelencia.



Es una entidad privada sin ánimo de lucro promovida por el Departamento de Industria y Energía del Gobierno Vasco



EUSKALIT utiliza el modelo de Excelencia europeo EFQM como marco de referencia para la mejora de la gestión desarrollado por la European Foundation for Quality Management.



La UPV/EHU tiene suscrito un convenio de colaboración para promover la mejora continua y la excelencia.



Es una de las mejores agencias en Europa. Gracias a ella, la Comunidad Autónoma Vasca presenta la mayor concentración de reconocimientos a la excelencia a nivel europeo.



PERSONAL EXPERTO
DE LA UPV/EHU

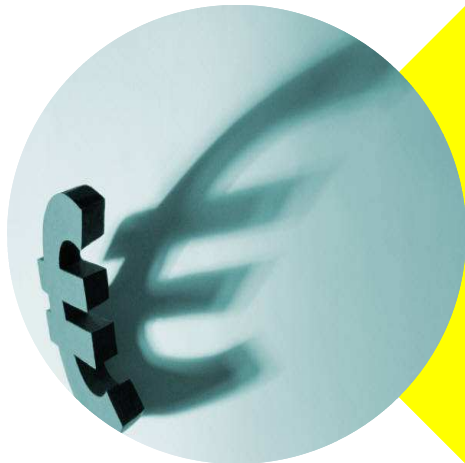


MIEMBROS DE
EUSKALIT y DEL CLUB
DE EVALUADORES
EFQM: **Q-epea**





PLANTEAMIENTO



RESULTADOS





4º Calendario de trabajo

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

CALENDARIO DE TRABAJO

1ª ETAPA: 12 DE ABRIL

2ª ETAPA: 17 DE MAYO

3ª ETAPA: 14 DE JUNIO

4ª ETAPA: 20 DE SEPTIEMBRE

5ª ETAPA: 25 DE OCTUBRE





5º

UNIKUDE, Carta de Servicios: El aplicativo para la elaboración y gestión de las Cartas:

- Gestión de usuarios
- Datos Generales.
- Normativa.
- Grupos de Interés.

eman ta zabal zazu



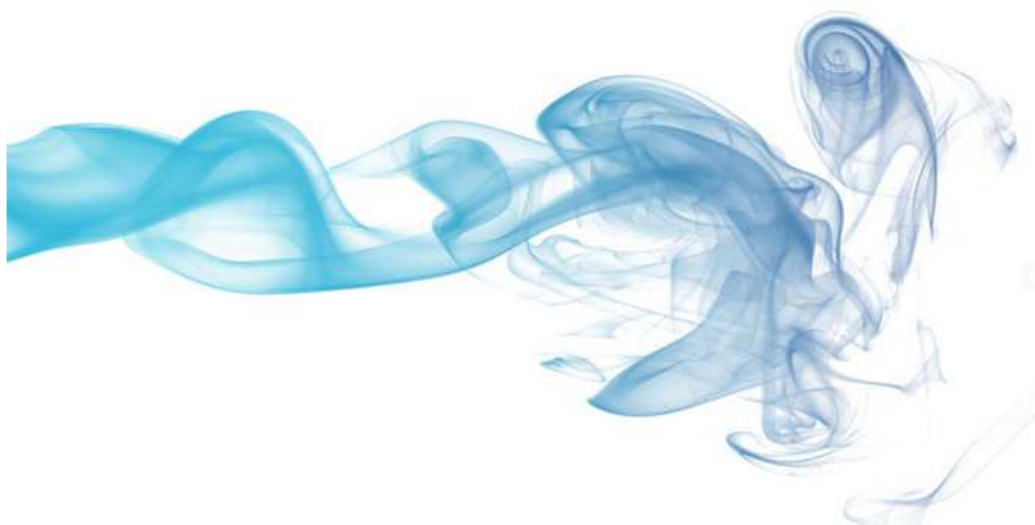
Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

<https://gestion.ehu.es/unikudecs>

unikude*
carta de servicios



unikude*
carta de servicios

Login name:
Password:



yolanda.gay@ehu.eus

Tareas a realizar para la siguiente sesión:

- Definir cómo se va a realizar la COMUNICACIÓN INTERNA para la elaboración de la carta de servicios en la unidad.
- Definir el grupo de trabajo que va a llevar el peso de la ejecución de la carta de servicios en la unidad.
- **Introducir en UNIKUDE CS:**
 - **Personas Usuarias.**
 - **Datos generales.**
 - **Normativa.**
 - **Grupos de interés.**



*Eskerrik asko zuen arretarengatik!!
Gracias por su atención!*

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL